

# **Ghid de utilizare pentru Consumatori**

---

**Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar**

Data creării: 28.09.2017

Ultima actualizare: 06.10.2017

Versiune:1.01

## Cuprins

<b>1</b>	<b>Definiții și notări .....</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Definiții .....</i>	2
1.2	<i>Notări .....</i>	2
<b>2</b>	<b>Cerințe aplicație .....</b>	<b>1</b>
2.1	<i>Cerințe tehnice .....</i>	1
2.2	<i>Cerințe cont.....</i>	1
<b>3</b>	<b>Creare Microsoft Account (LiveID) .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Inregistrare cerere pe site .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Mesaj confirmare .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Accesare aplicație .....</b>	<b>8</b>
6.1	<i>Mail invitatie .....</i>	8
6.2	<i>Notificari procedura.....</i>	11
6.3	<i>Login .....</i>	11
6.4	<i>Vizualizare documente.....</i>	12
6.5	<i>Descarcare documente.....</i>	13
6.6	<i>Incarcare documente.....</i>	15
6.6.1	<i>Drag and drop.....</i>	15
6.6.2	<i>Incarcare (Upload) .....</i>	16
6.7	<i>Stergere documente.....</i>	17
<b>7</b>	<b>Suport .....</b>	<b>18</b>

## 1 Definiții și notări

---

### 1.1 Definiții

Microsoft Account – este un serviciu dezvoltat și oferit de Microsoft care permite utilizatorilor să se autentifice pe mai multe site-uri (precum Outlook.com), dispozitive (ex: calculatoare sau tablete cu Windows 10, Windows Phone, sau console Xbox), și în aplicații (inclusiv Visual Studio) folosind un singur cont.

LiveID – similar cu Microsoft Account

### 1.2 Notări

*Text inclinat* – buton sau nume câmp

**Text îngrosat** – nume document sau text important

Text subliniat – link către un marcaj

## 2 Cerințe aplicație

---

### 2.1 Cerințe tehnice

Aplicația va fi folosită exclusiv prin intermediul browser-ului. Ea poate fi deschisă folosind mai multe browser-e de internet. Recomandarea este să fie folosit Internet Explorer (minim versiunea 10), Google Chrome (minim versiunea 18) sau Mozilla Firefox (minim versiunea 12).

Din punct de vedere al sistemului de operare, minimul recomandat este Windows 7.

Mai multe cerințe tehnice sunt descrise în pagina de suport a aplicației: <https://support.office.com/en-us/article/Office-Online-browser-support-AD1303E0-A318-47AA-B409-D3A5EB44E452>

### 2.2 Cerințe cont

Pentru a accesa aplicația este nevoie de un Microsoft Account. Acest cont se poate crea atât anterior accesării aplicației (vezi descrierea pașilor din capitolul [LiveID creat anterior](#)) dar și la momentul accesării aplicației (vezi capitolul [Creare LiveID la accesarea aplicației](#)). După ce a fost acordat dreptul de acces se va intra în aplicație pentru urmărirea stadiului unui dosar și pentru accesare sau încărcarea de documente aferente dosarelor.

Din punct de vedere al adresei de mail folosită pentru crearea Microsoft Account, se poate folosi un cont generic sau se poate folosi adresa proprie de mail, de tipul numeprenume@exemplu.com.

### 3 Creare Microsoft Account (LiveID)

---

La accesarea aplicației de management al cererilor de soluționare (<https://cslabro.sharepoint.com>) este solicitat un cont pentru a intra în aplicație.

Se accesează link-ul [Create a new Microsoft account](#).

În urma accesării link-ului se deschide o nouă fereastră în care trebuie introdusă adresa de mail care va fi folosită pentru autentificare și o parolă (nu cea a contului de mail).

**ATENȚIE!** Trebuie să aveți acces la această adresă de email.



## Create account

Microsoft account opens a world of benefits.

Send me promotional emails from Microsoft

Next

[Use a phone number instead](#)

[Get a new email address](#)

Choosing **Next** means that you agree to the [Microsoft Services Agreement](#) and [privacy and cookies statement](#).

Dupa completarea celor 2 campuri, nume utilizator si parola, se apasa pe butonul *Next*. In urma acestei actiuni se va transmite un cod pe adresa de mail folosita pentru crearea Microsoft Account si se va deschide un nou formular in care trebuie introdus codul primit.



Microsoft account team <account-security-noreply@accountprotection.microsoft.com>  
to me ▾



Why is this message in Spam? It's similar to messages that were detected by our spam filters. [Learn more](#)

Microsoft account

## Verify your email address

To finish setting up your Microsoft account, we just need to make sure this email address is yours.

To verify your email address use this security code: 8734

If you didn't request this code, you can safely ignore this email. Someone else might have typed your email address by mistake.

Thanks,  
The Microsoft account team

Mesajul primit este similar cu cel de mai sus. In cazul in care nu vedeti mesajul in Inbox, asteptati cateva minute si apoi verificati din nou. In cazul in care nu vedeti mesajul verificati si folderul Spam. In cazul in care nici in acest folder nu regasiti mesajul verificati daca adresa de mail de la care se transmite mesajul (account-security-noreply@accountprotection.microsoft.com) este blocata.

Codul primit pe adresa de mail se va introduce in formularul de mai jos.

**ATENTIE!** Adresa de email folosita pentru crearea Microsoft Account va trebui transmisa catre CSALB la email [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro).



## Enter code

Didn't receive it? Please wait for a few minutes and [try again](#).

We just sent a code to [someone@example.com](#)

Choosing **Next** means that you agree to the [Microsoft Services Agreement](#) and [privacy and cookies statement](#).

Back

Next

Microsoft

Dupa apasarea butonului *Next* se poate deschide un nou formular pentru validarea impotriva crearii automate a unor astfel de conturi sau se poate deschide o fereastra in care este confirmata crearea contului.



## Create account

Before proceeding, we need to make sure a real person is creating this account.

VSGRILQ

New

Audio

Enter the characters you see

Choosing Next means that you agree to the [Microsoft Services Agreement](#) and [privacy and cookies statement](#).

Back

Next

Microsoft

În acest formular va trebui introdus codul captcha și apăsat butonul *Next* și se va deschide o fereastră de confirmare a contului.

#### 4 Inregistrare cerere pe site

Pentru a înregistra o cerere prin intermediul site-ului, se accesează adresa <https://cereri.csalb.ro/>. În momentul intrării pe pagina, în partea de sus a acesteia va apărea meniul de navigare, conform pozei de mai jos.

CSALB Formulare

[Crează solicitare](#)

Pe pagina CSALB Formulare se pot găsi o serie de informații necesare, cum ar fi modelele de anexe ce trebuie completate pentru a demara o procedură, fie Propusă, fie Impusă.



Pe Pagina Creeaza solicitare se afla formularul pentru inregistrarea cererii, care contine mai multe campuri necesare. Campurile pot fi atat obligatorii, cat si optionale. Campurile obligatorii sunt evidentiata cu culoarea rosie.

ATENTIE! Nu se poate inregistra o cerere decat daca au fost completate MINIM campurile marcate cu rosu, cele obligatorii.

<b>Nume</b>	<input type="text"/>
<b>Localitate</b>	<input type="text"/>
<b>Județ</b>	<input type="text"/>
<b>Stradă</b>	<input type="text"/>
<b>Număr stradă</b>	<input type="text"/>
<b>Bloc</b>	<input type="text"/>
<b>Scară</b>	<input type="text"/>
<b>Etaj</b>	<input type="text"/>
<b>Apartament</b>	<input type="text"/>
<b>CNP</b>	<input type="text"/>
<b>Telefon</b>	<input type="text"/>
<b>Email</b>	<input type="text"/>

Îmi exprim acordul expres ca această adresă de email să fie utilizată de CSALB, pentru soluționarea acestei cereri.

Îmi asum răspunderea că la documentele ce vor fi transmise de CSALB pe această adresă, va avea acces doar subsemnatul/subsemnata și/sau persoanele cărora le voi permite accesul.

**Comerciant**

**Obiect Cerere**

**Am încercat o soluționare amiabilă cu Comerciantul**

**A trecut mai mult de 1 an de la data la care s-a depus reclamație la Comerciant**

**Litigiul a mai fost examinat de Centrul SAL**

**Există o hotărâre judecătorească definitivă pronunțată de o instanță judecătorească sau de o curte de arbitraj în cadrul unui litigiu între subsemnatul/subsemnata și comerciantul sus-arătat**

**O expunere succintă a obiectului cauzei (max 500 caractere)**


ATENȚIE! Pentru a putea trimite o solicitare, trebuie să încarcați cel puțin un document, apăsând butonul *Selectați fișierele*, ca în imaginea de mai jos

**Arbitrare**  nu  da

**Încărcați cel puțin: copie BI/CI**

Apăsați butonul "Selectați fișierele" și selectați toate fișierele asociate solicitării.  
Va rugăm să nu atașați același document de mai multe ori.  
Documentele atașate nu pot depăși 20 MB  
Câmp obligatoriu

**Potrivit Legii nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și liberul acces al acestora, declar pe proprie răspundere că sunt de acord să îmi fie preluate datele. Sunt de acord ca banca să furnizeze către CSALB toate informațiile necesare, inclusiv date cu caracter personal, precum și documente confidențiale (contracte, anexe, etc) care există în posesia comerciantului și care au legătură cu prezenta cerere nuda**

Nu sunt robot   
Confidențialitate - Termeni

Trimite solicitare

## 5 Mesaj confirmare

Dupa ce s-au completat toate datele necesare din formular, se apasa butonul *Trimite solicitare* iar sistemul va intoarce un numar de cerere, care va fi cuprins în următorul mesaj: "**Solicitarea a fost creată cu succes. Numărul dvs. de înregistrare este: ###. Veti fi contactat in scurt timp de catre reprezentantii CSALB, folosind datele de contact introduse de dvs in Solicitare.**"

## 6 Accesare aplicație

---

Documentul prezintă soluția de management a cererilor mediate de CSALB.

Adresa web la care este accesibilă aplicația este:

<https://cslabro.sharepoint.com>

### 6.1 Mail invitatie

Dupa transmiterea adresei de email folosita pentru crearea Microsoft Account, CSALB va aloca adresa de email Consumatorului corespunzator. Dupa procesare va fi transmisa o invitatie pe adresa de email furnizata.

no-reply

Admin Admin wants to share Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul ...

Hello,

Acces la resursele CSALB

## Go To Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar

This is a mandatory service communication.

This message was sent from an unmonitored e-mail address. Please do not reply to this message.

[Privacy](#) | [Legal](#)



Microsoft Office  
One Microsoft Way  
Redmond, WA  
98052-6399 USA

Pentru a accesa dosarele cu litigii va trebui sa accesati linkul [Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar](#).

Dupa accesarea acestui link se va deschide o pagina in care puteti selecta modul in care doriti sa realizati autentificarea la resursele puse la dispozitie de CSALB. Veti selecta Microsoft Account .

# Welcome to SharePoint Online

To accept your invitation, sign in with a Microsoft account or an account assigned to you by your organization.



## Microsoft account

Sign in with the account you use for OneDrive, Xbox LIVE, Outlook.com, or other Microsoft services.



## Organizational account

Sign in with the account provided by your work or school to use with Office 365 or other Microsoft services.

Don't have either account? [Create a Microsoft account](#), it's quick and easy!

[Legal](#) | [Privacy](#)

Se va deschide o noua pagina in care va trebui sa solicitati acces la resursele CSALB prin apasarea butonului Request Access. Acest pas este necesar pentru a asocia contul dvs Microsoft cu resursele Centrului.

## Sorry, you don't have access to this page

I'd like access, please.

Request Access

Dupa apasarea butonului Request Access va fi afisata o pagina de confirmare, similara cu cea de mai jos.

Pagina de mai sus se poate inchide.

Un administrator al centrului va primi solicitarea de acces si va aloca utilizatorului drepturile necesare. Dupa alocarea drepturilor de acces va fi transmis in mod automat un email pentru instiintare.

no-reply

Administrator has responded to your request for 'Centrul de Soluționare Alternativă a L...

**kapsch** >>>

Good news. You now have access to 'Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar'.

[Go to the site](#)

Accesul va fi permis doar punctual la dosarele care implica institutia utilizatorului.

In cazul in care selectati link-ul [Go to the site](#) va fi afisat din nou mesajul de solicitare acces. Acest lucru se intampla deoarece accesul este furnizat punctual pe dosarele care implica institutia utilizatorului.

## 6.2 Notificari procedura

In momentul in care procedura de lucru ajunge intr-un pas in care sunt necesare documente sau actiuni din partea consumatorului se va transmite o notificare prin email asociat.

Centrul de Soluționar. (4) Cerere neconforma - BBBBB - Va instiintam ca cererea dumneavoastra este neconforma. Consumator: BBBBB Numar cerere: - Status: Neconforma Dosar: Foldk 29 sept.

Va instiintam ca cererea dumneavoastra este neconforma.

**Consumator:** BBBBB

**Numar cerere:** -

**Status:** Neconforma

**Dosar:** [Folder Consumator](#)

In corpul notificarii este un link catre resursele aplicatiei (Folder Consumator). Accesul va fi furnizat punctual la resurse.

In dosarul accesibil consumatorului vor fi disponibile toate documentele pe care le-a furnizat Consumatorul la inceperea procedurii si documentele care trebuie completate de acesta, precompletate cu o serie de informatii existente in sistem.

Dupa accesarea linkului va trebui efectuata actiunea de Login (descrisa in capitolul [Login](#))

## 6.3 Login

În fereastra de autentificare se introduc detaliile de conectare: utilizator și parola aferente LiveID înregistrat la nivelul Consumatorului și apoi se apasă butonul *Sign in*.



Work or school, or personal Microsoft account

Keep me signed in

Sign in

Back

[Can't access your account?](#)

[Create a new Microsoft account](#)

Dupa efectuarea operatiunii de Login veti avea acces la resursele aplicatiei.

## 6.4 Vizualizare documente

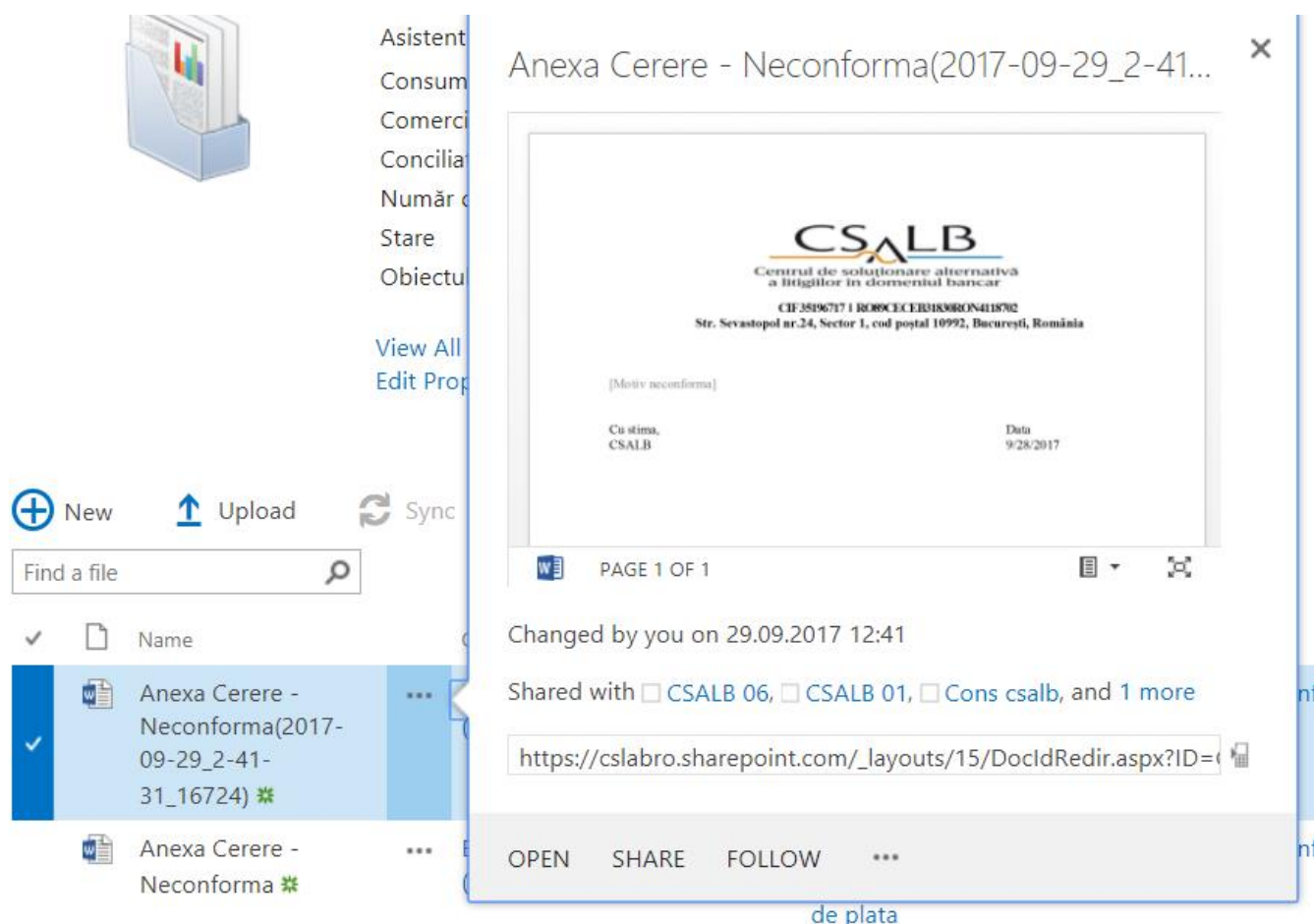
Dupa efectuarea operatiunii de Login veti avea acces la resursele aplicatiei. Accesul este furnizat punctual la resursele la care aveti dreptul.

Dupa login veti vedea un ecran similar cu cel de mai jos in care este un folder cu documentele consumatorului.

Name	Consumator	Comerciant	Obiectul cererii	Obiect Cerere (Descriere)	Stare	Motiv Stare	Asistent Procedură	Numar inregistrare site	Modified
Anexa Cerere - Neconforma(2017-09-29_2-41-31_16724) *	BBBBB (255892014516)	Comerciant 1	Alte solicitari; Angajament de plata	Neconforma			CSALB 01		A few seconds ago

Pentru a vizualiza documentul se face click pe numele acestuia.

O alta metoda de a vizualiza documentul se poate apasa pe butonul cu 3 puncte (...) si se selecteaza optiunea *Open (Deschide)*



Dupa apasarea pe cele 3 puncte (...) este generat in mod automat de sistem o previzualizare a documentului, asa cum se poate vedea si in imaginea de mai sus.

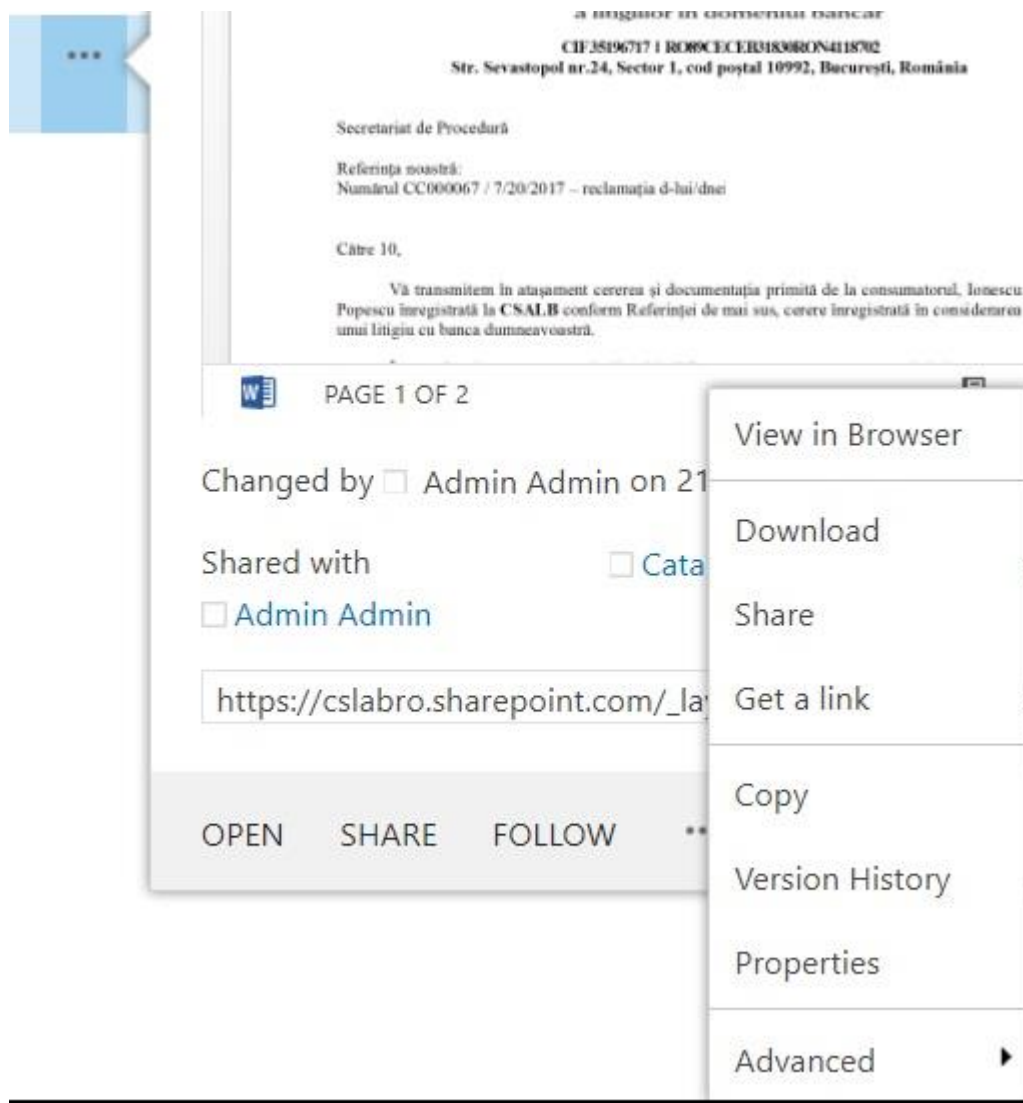
Documentele care sunt generate de sistem pe baza sabloanelor preincarcate (ex: Anexa Cerere – Neconforma) vor fi precompletate.

### 6.5 Descarcare documente

Dupa ce a fost deschis un document acesta poate fi salvat local folosind optiunile din aplicatia cu care a fost deschis.

De asemenea, pentru a descarca local un document se poate apasa butonul cu 3 puncte (...) din dreptul documentului dorit si apoi se selecteaza din nou butonul cu 3 puncte (...) si optiunea *Descarca (Download)*.



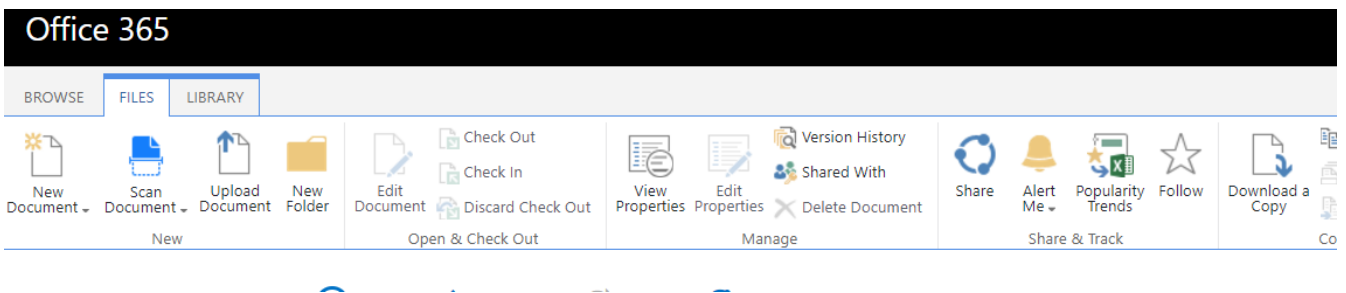


O alta varianta este selectarea documentului dorit prin bifarea primei coloane sau prin apasarea pe textul unei coloane care contine doar text, nu link, si apoi selectarea meniului *Fisiere (Files)* si a optiunii *Descarcare o copie (Download a copy)*.

New
 Upload
 Sync
 Share
More ▾

Find a file

✓	Name	Consumator	Comerciant	Obiectul cererii
✓	Anexa Cerere - Neconforma(2017-09-29_2-41-31_16724) ✱	BBBB (255892014516)	Comerciant 1	Alte solicitari; Angajament de plata

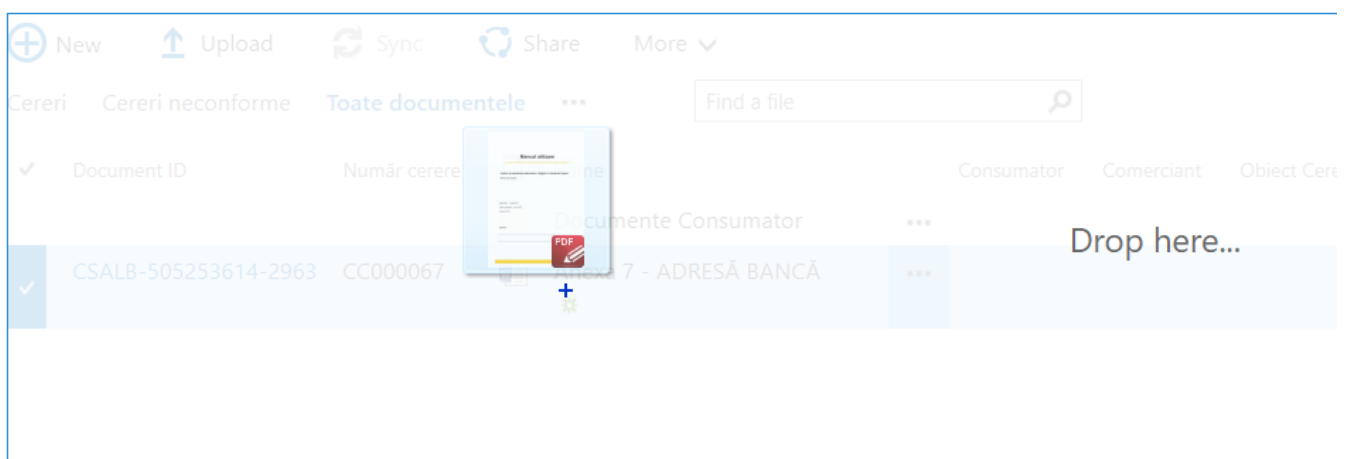


## 6.6 Incarcare documente

Pentru a incarca noi documente in aplicatie sunt, de asemenea, mai multe optiuni.

### 6.6.1 Drag and drop

Cautati fisierul sau fisierele dorite pe statia locala sau in retea, il selectati si apoi le trageți in fereastra aplicatiei.



Se observa ca in aplicatie apare un chenar care indica faptul ca aceea este locatia in care trebuie tras fisierul sau fisierele si apare si textul *Drop here...*. Se va da drumul butonului stanga al mouseului pentru a face incarcarea efectiva.

In partea de sus a acestei zone apare numarul de fisier care au fost incarcate si numarul de fisier care urmeaza sa fie incarcate. De asemenea, se poate vedea si fisierul curent care este incarcat pe banda albastra.

0 of 1 complete CANCEL

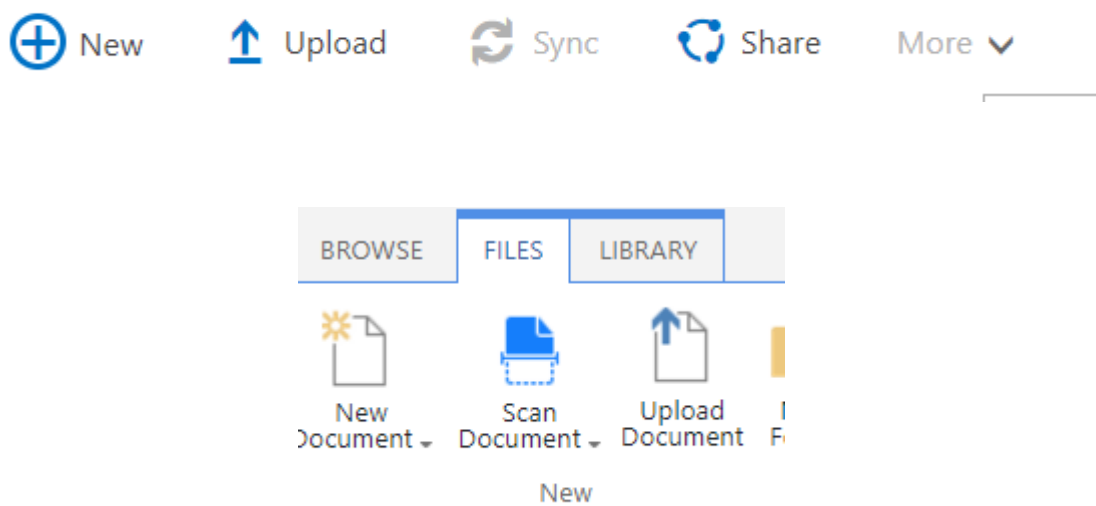
---

Cereri Cereri neconforme Toate documentele ...
Find a file 🔍

✓	Document ID	Număr cerere	📄 Name	Consumator
✓			🔄 CSALB - Manual utilizare1.0.pdf	
			📁 Documente Consumator	...
	CSALB- 505252614 2022	CC000067	📄 Anexa 7 - ADRESĂ BANCĂ ❄	...

### 6.6.2 **Incarcare (Upload)**

Selectati optiunea *Incarcare (Upload)* disponibila in bara de actiuni sau din meniu selectati optiunea *Fisiere (Files)* si apoi *Incarcare document (Upload Document)*.



Dupa accesarea optiunii de incarcare se va deschide o fereastră de dialog in care se va selecta fisierul pe care doriti sa il incarcati prin apasarea butonului *Choose File*. Campul *Destination Folder* se va lasa completat cu valoarea implicit completata.

In cazul in care doriti puteti sa adaugati comentarii in campul de comentarii.

Se va apasa apoi pe butonul *OK* iar documentul urmeaza sa fie incarcat. In cazul in care nu mai doriti incarcarea lui se va apasa butonul *Cancel*.

Add a document

Choose a file  No file chosen

Add as a new version to existing files

Destination Folder

Version Comments

Cautati fisierul sau fisierele dorite pe statia locala sau in retea, il selectati si apoi le trageți in fereastra aplicatiei.

## 6.7 Stergere documente

Aceasta optiune nu este disponibila pentru consumatoru, drept de stergere avand doar pentru CSALB. Fata de cele de mai sus, va rugam sa adaugati documentele necesare solutionarii litigiului dumneavoastra.

In cazul in care din eroare ati adaugat alte documente decat cele necesare solutionarii, va rugam sa luati legatura de indata cu CSALB la nr. de telefon 021.9414 sau la adresa de email [support@csalb.ro](mailto:support@csalb.ro).

## 7 Suport

---

Pentru înregistrarea sau ștergerea adreselor de mail din lista centrului vă rugăm sa ne transmiteți o notificare pe adresa de mail: [support@csalb.ro](mailto:support@csalb.ro).

În cazul în care întâmpinați probleme în folosirea sistemului ne puteți contacta la următoarele adrese de mail: [support@csalb.ro](mailto:support@csalb.ro).